CONTROLADORAS DE GRABACION
V 1.5

INDICE

Contenido **Pág.**

1.1. CONTROLADORAS DE GRABACIÓN.....1
1.1.1. MODIFICAR 2
1.1.2. CARGAR 3
1.1.3. GUARDAR 3
1.1.4. IMPRIMIR 4
1.1.5. AYUDA 5
1.1.6. CERRAR 5

NOTA: Este documento se encuentra en el disco que contiene este producto. El archivo correspondiente se denomina **ManUsuContGrab.doc.**

1.1. CONTROLADORAS DE GRABACIÓN

El programa de Control de Grabación permite configurar las tramas del equipo Dharma Call Center como distintos tipos de grabación.
Así pues se definen 7 tipos de grabaciones en el equipo Dharma Call Center:

- Noche, se graban las llamadas de los clientes que entran al sistema cuando no haya ningún operador activado.
- Saturación, la grabación se realiza cuando están todos los operadores ocupados y el nº máximo de esperas está completo.
- Calidad, grabación de llamadas según "filtro" definido en Configuración de Grabaciones.
- Maliciosas, llamadas grabadas por el operador en su puesto.
- Voice_Mail, este tipo se utiliza como contestador automático para cada puesto, ya sea para llamadas internas como del exterior. *Para más información ver manual de Dharma Voice Mail.*
- Masivas, grabación de todas las llamadas entrantes y salientes del sistema Dharma Call Center, a través del ítem de ruta de Grabación.
- Escuchas, grabación de las llamadas sobre las que se está realizando escuchas desde un puesto de supervisión.

En los tipos de grabación sin definir, aparece la controladora como "Desconocido".

El equipo además tiene 128 tramas, de estas, sólo podremos asignar a un tipo de grabación a aquellas que sean de tipo Buzón ó Grabador. Por tanto a cada tipo de grabación, se le podrá asignar una trama ó varias de las disponibles en el equipo siempre que éstas sean buzones.
De esta forma asignamos a cada tipo de grabación la trama/s donde deben grabarse.

Al arrancar la aplicación aparece la siguiente ventana que permite cargar la información desde ACD o desde archivo:

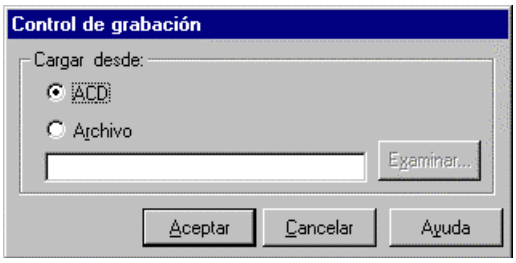

Figura 1 Control de Grabación

Haciendo clic con el ratón sobre el botón ACEPTAR aparece la siguiente ventana donde aparecen todos los tipos de grabación. Se definirá que trama usa cada una de los tipos de grabación configurados.

Figura 2. Control de Grabación

En color negro aparecerán el tipo de grabación de Buzones.
En color Azul, el tipo de grabación Voice Mail.
Y el resto de tipos, en color rojo.

1.1.1. MODIFICAR

Haciendo clic con el ratón sobre el botón MODIFICAR aparece la siguiente pantalla:

Figura 2. Modificar Controladora

Aparece en la parte **Sin seleccionar** toda la lista de tramas. Entre las cuales se encuentran definidas algunas de ellas, como Buzones o Grabaciones en el Dharma Call Center (realizado por personal técnico de Datavoice). Así, con los botones AÑADIR, ELIMINAR y ELIMINAR TODOS, se van seleccionando las tramas definidas como Buzones o Grabaciones que vamos a utilizar como Buzón de Saturación (en el ejemplo de la figura anterior).

1.1.2. CARGAR

Una vez grabado en A.C.D. o en archivo se pueden recuperar los datos desde cualquiera de ellos haciendo clic con el ratón sobre el botón CARGAR. Aparecerá una ventana similar a la Figura 1 donde se puede elegir cargar datos desde A.C.D. o desde archivo previamente grabado en PC.

1.1.3. GUARDAR

Permite grabar los filtros de grabación realizados en A.C.D. o en archivo con una extensión determinada. Para ello haciendo clic con el ratón sobre el botón GUARDAR, aparece la siguiente pantalla que permite elegir dónde se graban los datos:

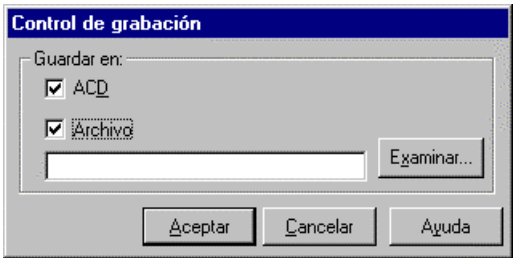

Figura 3. Grabación de Datos

Una vez hacemos clic sobre el botón ACEPTAR aparece una figura indicando que se están grabando los datos en el A.C.D. y una ventana similar a la siguiente, en la cual escribimos el nombre de archivo con la extensión predefinida para guardar la configuración de controladoras de grabación en un archivo en disco duro del PC.

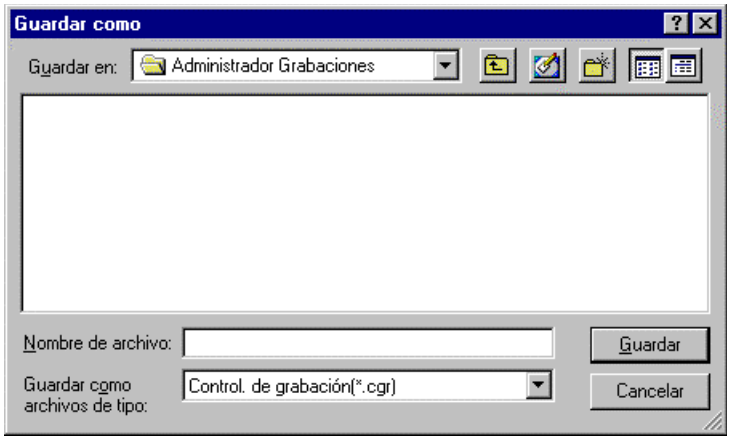

Figura 4. Guardar en archivo

1.1.4. IMPRIMIR

Haciendo clic con el ratón sobre el botón IMPRIMIR se imprime la lista de tipos posibles de grabación (los 7 disponibles actualmente) con la trama del sistema Dharma Call Center seleccionada.

1.1.5. AYUDA

Para acceder a la ayuda del programa de Control de Grabación, se hace clic con el ratón sobre el botón AYUDA, desde donde se visualizará la explicación de todo el programa.

1.1.6. CERRAR

Haciendo clic con el ratón sobre el botón CERRAR se sale de la aplicación y cerramos el programa de Control de Grabación.

NOTAS: